



التحول إلى الحكومة الإلكترونية حكومة إقليم كردستان - العراق أنموذجاً

أ.م.د. شالو صباح عبدالرحمن
قسم القانون، كلية القانون، جامعة السليمانية، إقليم كردستان - العراق
البريد الإلكتروني: shalaw.abdulrahman@univsul.edu.iq

ID No. 2821	Received:11/10/2024	الكلمات المفتاحية:
(PP 280 - 302)	Accepted:23/11/2024	الحكومة الإلكترونية، تكنولوجيا، الخدمات،
https://doi.org/10.21271/zjlp.22.sp.13	Published:30/11/2024	المعلومات، المواطن.

الملخص

في عالم يزداد فيه ترابطاً إلكترونياً، وانتشار أوسع لشبكة الإنترنت، أصبحت الحكومات أكثر توظيفاً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت من أجل تعزيز كفاءة الحكومة، والإستفادة من الخدمات الإلكترونية من قبل المواطنين، وبالتالي لابد ان تقوم الحكومات بإعداد إستراتيجيات مفصلة ودقيقة من أجل التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، ولمواكبة هذه التطورات التكنولوجية قامت حكومة إقليم كردستان العراق بإعداد إستراتيجية التحول الإلكتروني في الإقليم، ومن خلالها قدمت الحكومة الكثير من الخدمات الإلكترونية للمواطنين، وهناك المزيد من الخدمات تحت التصميم وتقدم بشكل إلكتروني للمواطنين في وقت قريب.

المقدمة

أولاً/ مدخل تعريفى بموضوع البحث:

في ظل التطورات السريعة في المجال التكنولوجي وإستخدام شبكة الإنترنت من قبل المؤسسات الحكومية في الدول المختلفة، وإحتوائها على معلومات هائلة وإختصار لعاملي الوقت والمكان، وجدت حكومات الدول التي تعتمد على النمط التقليدي نفسها بأن تبادر إلى التحول إلى الحكومة الإلكترونية، بحيث أصبح هذا الإنتقال من الضروريات الحتمية التي يجب ان تسعى إلى تطبيقها كل دولة عصرية تريد ان تواكب تطورات عصر الثورة الإلكترونية، بالإضافة إلى وجود إقرار دولي على أهمية الحكومة الإلكترونية ودورها في تحقيق التقدم وإعادة إبتكار الأداء الحكومي من جديد لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بشكل أفضل وأسرع وبدقة وبأقل جهد وتكلفة ومن دون حاجة إلى الإنتظار في صفوف طويلة. ولضمان نجاح عملية التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية هناك متطلبات ضرورية ومختلفة تضمن نجاح هذه العملية، ومنها المتطلبات المتعلقة بالوسائل الإلكترونية والموارد البشرية والبنية التحتية للحكومة الإلكترونية، فضلاً عن التسارع في سن وتعديل القوانين لكي تواكب التحولات الرقمية في شتى المجالات، مع ضمان حماية أمن المعاملات الإلكترونية.

وفيما يتعلق بإقليم كردستان العراق، خطت حكومة الإقليم خطوات جريئة وإن كانت في بداياتها نحو هذا التحول، فقامت حكومة إقليم كردستان العراق من خلال (دائرة تكنولوجيا المعلومات) بتقديم خدمات معينة بشكل إلكتروني للمواطنين، مثل إطلاق صفحة (الخدمة) لمواطنين الإقليم على صفحتها الإلكترونية، إذ تقدم من خلالها المعلومات الوافية بشأن الإجراءات الإدارية في الدوائر الحكومية المختلفة، وإتاحة تقديم طلب الفيزا الكترونياً، وتقديم الطلب للحصول على رخصة قيادة السيارات، وتقديم الطلب الكترونياً من قبل خريجي المدارس الإعدادية لقبولهم في الجامعات والمعاهد، وغيرها من الخدمات الإلكترونية الأخرى، إلا أن بعض من هذه الخدمات الإلكترونية لا تستخدم



بشكل مكثف من قبل المواطنين لأسباب عدة، كحدائثة الخدمة وعدم إمام المواطنين بالوسائل الألكترونية وتعودهم على الوسائل التقليدية القديمة.

ثانياً أهمية موضوع البحث

يعد موضوع الحكومة الألكترونية من أكثر المواضيع دقة وأهمية في الدول التي تخطو نحو التحول إلى الحكومة الألكترونية، لأنه من خلاله يتم إستبدال الأسلوب اليدوي الكتابي التقليدي بأسلوب جديد قائم على التكنولوجيا والعلم، وبالتالي عن طريق هذا الأسلوب الجديد يمكن التخلص من سلبيات ومساوئ أداء الحكومة التقليدية، فضلاً عن إنها وسيلة فعالة لتحسين بناء الثقة بين الحكومة والأفراد.

ثالثاً أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى دراسة المعوقات والتحديات أمام عملية التحول إلى الحكومة الألكترونية، بحيث ندرس كل تحدي على حدة، ثم نبين طريقة التغلب عليها، من أجل ان نسير الطريق أمام الجهات المعنية في الإقليم أثناء خطواتها نحو بناء حكومة ألكترونية ومن ثم حكومة ذكية.

رابعاً إشكاليات وتساؤلات البحث

تعتبر عملية التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الألكترونية أكبر التحديات التي تواجه الحكومة والمجتمع معاً، خاصةً في مراحلها الأولى والتي تعتمد على النشر والتفاعل والتعامل مع هذا الأسلوب، فضلاً عما سبق هنالك إشكاليات أساسية تتعلق مباشرةً بموضوع هذا البحث، إذ يمكن بيانها من خلال التساؤلات التالية:

1. ما المقصود بالحكومة الألكترونية؟ وما هي خصائصها وأهميتها؟
2. ما هو الأساس القانوني لبناء الحكومة الألكترونية في إقليم كردستان العراق؟
3. كيف يتم ملء الفجوة بين القوانين وبين التطورات التكنولوجية أثناء عملية التحول؟
4. ما هي المتطلبات القانونية لبناء الحكومة الألكترونية في الإقليم؟
5. ما هي الخدمات الألكترونية التي تقدمها حكومة إقليم كردستان العراق؟ و هل يتم مراعاة المعايير الدولية في تقديم الخدمات الألكترونية في الإقليم؟

فمن خلال هذا البحث سنركز على دراسة كل مايتعلق بموضوع البحث، ونحاول ان نحصل على اجابة التساؤلات أعلاه، بغية معالجة الإشكاليات المتعلقة بموضوع البحث بشكل عام وفي إقليم كردستان العراق بشكل خاص.

خامساً نطاق البحث

ينحصر نطاق البحث من الناحية الموضوعية بدراسة الخطوات التي أخذت نحو الحكومة الألكترونية في إقليم كردستان العراق، أما من الناحية المكانية والزمانية سيكون دراستنا محصورة بدراسة حكومة إقليم كردستان العراق فقط في وقتنا الحاضر.

سادساً منهج البحث

نعتد من خلال كتابة هذا البحث على المنهج التحليلي بشكل أساسي، فنقوم بعرض المبادئ والنصوص القانونية التي يمكن ان نبنى عليها الحكومة الألكترونية، ثم نحلل هذه النصوص والآراء الفقهية المتعلقة بموضوع البحث. سابعاً هيكلية البحث

يتضمن هذا البحث فضلاً عن مقدمته مبشرين رئيسيين، سنتطرق في المبحث الأول ماهية الحكومة الألكترونية من خلال مطلبين، نخصص المطلب الأول لمفهوم الأحكومة الألكترونية، بينما سنتطرق في المطلب الثاني إلى الإطار العام لأعمال الحكومة الألكترونية، أما المبحث الثاني سنخصصه لتطبيقات الحكومة الألكترونية في إقليم كردستان العراق وذلك من خلال تقسيمه إلى مطلبين، سنتناول في المطلب الأول الجهة المسؤولة عن التحول الألكتروني في إقليم كردستان العراق، بينما نتحدث في المطلب الثاني للخدمات الألكترونية التي تقدم من قبل حكومة إقليم كردستان العراق.

وفي ختام بحثنا، سنعرض أهم الإستنتاجات والمقترحات التي سنتوصل إليها من خلال هذا البحث.



المبحث الأول

ماهية الحكومة الإلكترونية

في ظل التطورات السريعة في المجال التكنولوجي وإستخدام شبكة الإنترنت في شتى المجالات بشكل عام وفي مجال أعمال المؤسسات الحكومية بشكل خاص، أصبحت إستخدام الوسائل الإلكترونية بدلاً من الوسائل التقليدية في الأعمال الحكومية ضرورة حتمية في كل الدولة، ولمعرفة ماهية الحكومة الإلكترونية وأهميتها وتحديد الإطار العام لأعمال الحكومة الإلكترونية ينبغي ان نقسم هذا المبحث إلى مطلبين، سنتناول في المطلب الأول تعريف الحكومة الإلكترونية وأهميتها، بينما ندرس في المطلب الثاني الإطار العام لأعمال الحكومة الإلكترونية.

المطلب الأول

مفهوم الحكومة الإلكترونية

نخصص هذا المطلب لدراسة مفهوم الحكومة الإلكترونية بشكل عام ومتطلبات التحول إلى الحكومة الإلكترونية ومراحل تكملها وذلك من خلال تقسيمه إلى فرعين، سنتطرق في الفرع الأول لتعريف الحكومة الإلكترونية، بينما نخصص الفرع الثاني لمتطلبات التحول إلى الحكومة الإلكترونية ومراحل تكاملها.

الفرع الأول

تعريف الحكومة الإلكترونية

هناك تعريفات مختلفة للحكومة الإلكترونية (e-Government)، فهناك تعريف للحكومة الإلكترونية في الوثائق الدولية، وتعريف من قبل الفقهاء المتخصصين في هذا المجال، فعلى صعيد الوثائق الدولية عرفت شعبة الأمم المتحدة للإقتصاد العام والإدارة العامة الحكومة الإلكترونية بأنها "إستخدام الأنترنت والوب لتقديم الخدمات والمعلومات الحكومية للمواطنين"¹، فعند قراءة هذا التعريف نأخذ عليه بأنه حصر أعمال الحكومة الإلكترونية بالأعمال التي تقدم للمواطنين فقط، دون الأعمال الحكومية التي تكون داخل المؤسسات الحكومية نفسها، والأعمال الحكومية المتعلقة بالموظفين. وعلى هذا الأساس عرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية بشكل أوسع مقارنة بتعريف الشعبة التابعة لمنظمة الأمم المتحدة، بحيث عرفها بأنها "إستخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات (مثل الشبكات الواسعة والإنترنت والحوسبة النقالة)، التي لديها إمكانية إحداث تغيير في العلاقة مع المواطنين وقطاع الأعمال وباقي الجهات الحكومية، ويمكن لهذه التكنولوجيا ان تخدم العديد من الأهداف مثل تقديم خدمات أفضل مع قطاع الأعمال والصناعة، وتمكين المواطنين للحصول على المعلومات، وإدارة حكومية أكثر فعالية"²، وعرفت منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية (OECD) الحكومة الإلكترونية بأنها "إستخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات الحديثة وتطبيقها على جميع الوظائف الحكومية، وعلى نحو أكثر دقة، يمكن لتكنولوجيا الإنترنت وما يرتبط بها أن تقدم إمكانات الترابط التي تدعم التحول في الهيكليات والعمليات الحكومية"³، ونستنتج من التعريف الأخير بأن عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية يجب ان تشمل جميع وظائف الحكومة دون ان يكون محصورة بمجموعة من الأعمال دون الأخرى.

1 قسم الأمم المتحدة للإقتصاد العام والإدارة العامة، قياس أداء الحكومة الإلكترونية، منظور عالمي لتقييم الدول الأعضاء في الأمم المتحدة لعام 2002، متاح على الموقع الإلكتروني التالي:

<http://unpan3.un.org/egovkb/portals/egobkb/Documents/un/English.pdf>. Last Visit: 24.1.2024.

2 البنك الدولي، تعريف الحكومة الإلكترونية، متاح على الموقع الإلكتروني التالي:

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EX-TINFORMATIONANCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEC=GOVERNMENT/0>. Last Visit: 24.1.2024.

3 منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية، تعريف الحكومة الإلكترونية، متاح على الموقع الإلكتروني التالي:

<http://www.oecd.org/official-documents/publicdisplaydocu-mentpdf/> Last Visit: 24.1.2024.



أما بالنسبة للتعريف الفقهي للحكومة الإلكترونية، عُرِفَتْ بأنها "إستغلال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات لتكوين وتحسين تدبير الشؤون العامة، ويتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية، سواء أكان بين الجهات الحكومية أم بين هذه الجهات والمتعاملين معها بطريقة معلوماتية تعتمد على الإنترنت وفق ضمانات أمنية معينة تحمي المستفيد وجهة صاحبة الخدمة"¹، وعرفت أيضاً بأنها "مجموعة أنشطة حكومية التي تعتمد على الإنترنت والإتصالات الإلكترونية عبر جميع الطبقات والمستويات الحكومية لتقديم جميع الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر وسهولة، ويمكن ان تطلق على هذه الأنشطة الإجراءات الإدارية الإلكترونية"² إن هذا التعريف الأخير إعتد على الجانب الوظيفي دون العضوي لتعريف الحكومة الإلكترونية، بحيث إعتد على الأنشطة التي تقدم عن طريق الوسائل الإلكترونية.

وإرتباطاً بما سبق، يمكننا ان نعرف الحكومة الإلكترونية بأنها (إستخدام الوسائل التكنولوجية الرقمية وشبكات التواصل والإنترنت في جميع الأعمال الحكومية التي تقدمها للمواطنين أو للقطاع الخاص أو داخل المؤسسات الحكومية نفسها أو الموظفين، بهدف تحسين تقديم المعلومات والخدمات بفاعلية وفعالية أكثر).

ومن خلال التعاريف السابقة للحكومة الإلكترونية يمكن ان نحدد عناصر الحكومة الإلكترونية الأساسية بما يأتي:

1. إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات (شبكات الحاسوب، الإنترنت، أجهزة الفاكس والبلوتوث، الهواتف).
2. دعم الأعمال الحكومية (تقديم المعلومات، تقديم الخدمات، إدارة الحكومة).
3. تحسين العلاقة بين المواطن والحكومة، من خلال إيجاد قنوات تواصل جديدة، وتحفيز تفاعل المواطنين مع فكرة الحكومة الإلكترونية.
4. إتباع إستراتيجية موجهة تقدم قيمة مضافة للمشاركين والمتفاعلين فيها.

وبالنسبة لأسباب ظهور الحكومة الإلكترونية إضافةً إلى تطور الوسائل الإلكترونية، هناك اسباب عملية أخرى دفعت بالدول إلى ان تبدأ عملية التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، والسبب الرئيسي هو في مطلع القرن الحادي والعشرين تواجه الدول تحديات غير مسبوقة تتجاوز قدرات مؤسسات الحكومة التقليدية على التدخل، وتتنوع هذه التحديات من دولة إلى أخرى، ومن أبرز هذه التحديات هي: الإنتقال إلى مصادر طاقة المتجددة، وتخفيض الإنفاق الحكومي، وضبط العجز في الموازنة، والمواءمة مع التغييرات السريعة في الأسواق، وكل هذه التحديات بحاجة إلى الإستجابة بطريقة أسرع مما تقوم بها الحكومات التقليدية، فكان التحول إلى الحكومة الإلكترونية امر حتمي، ثم ظهرت توجهات جديدة في مجال الحكومة الإلكترونية، بحيث ظهر صور متطورة للحكومة الإلكترونية وهما الحكومة الذكية والحكومة النقالة، وتعرف الحكومة الذكية بأنها "حكومة تقدم الخدمات للمواطنين بالتكامل مع جهات الكترونية أخرى للحصول على المعلومات اللازمة لتقديم الخدمة بشكل آلي"³، أما الحكومة النقالة عرفها البنك الدولي بأنها "تقدم الحكومة النقالة خدماتها بشكل أوسع ترتبط بإستخدام الهاتف النقال في التنمية أو التحول نحو تحقيق الأهداف التنموية بالإستفادة من الثورة التي حققها الهاتف النقال، وتعتمد على تحويل الخدمات الإلكترونية وجعلها متاحة عبر الهواتف

1 د. عبدالفتاح مراد، الحكومة الإلكترونية، دار البهاء للبرمجيات والكمبيوتر والنشر الإلكتروني، الإسكندرية، 2000، ص23.

2 د. داود عبدالرزاق الباز، الإدارة العامة للحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرافق العامة وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2015، ص78.

3 خبال حميد وشول بن شهرة، التحول إلى الحكومة الذكية، الفجوة بين التشريع والتكنولوجيا عند التطبيق، بحث منشور في مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 14، العدد 3، 2021، ص130.



النقالة أو أجهزة المساعدة الرقمية، وتمتاز هذه الخدمات بكونها تتجاوز شرط وجود بنية تحتية فيزيائية لتحقيق التواصل والتعاون"¹

ان عملية التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية ليست عملية محددة تمكن إنجازها خلال مدة معينة، بل هي عملية تطوير مستمرة وبعيدة المدى، وتحتاج هذه العملية إلى مستلزمات عدة ومن بينها وجود الكوادر المتخصصة في المجال الإلكتروني والمواطنين المؤهلين للتعامل مع الخدمات الإلكترونية، ونجاح هذه العملية يتطلب توفر طلب قوي ودعم من الشريحة الكبرى من المواطنين، ويظهر هذا الطلب في عدة صور منها: ظهور وعي أفضل لدى المواطنين نحو الحكومة الإلكترونية عن طريق ضمان الوصول بشكل سهل إلى الخدمات والمعلومات الحكومية المناسبة، ورفع ثقة المواطنين بالخدمات الإلكترونية عن طريق ضمان خصوصية وأمان المعلومات، فضلاً عما سبق هناك جملة من الخطوات تؤدي إلى زيادة الطلب على الخدمات الإلكترونية في الدولة وهي:

1. تطوير بنية تحتية موحدة تسمح بتقديم الخدمات الحكومية المختلفة عن طريق قنوات متعددة ونافذة واحدة، مثل فتح مراكز التواصل والبوابات (Portal) على شبكة الإنترنت لتقديم الخدمات والمعلومات للمواطنين.
2. تنفيذ خطوات تحسن الثقة العامة في المعاملات الإلكترونية وغيرها من التعاملات التي في بيئة رقمية.
3. تشجيع تطوير محتوى وخدمات ملائمة وجذابة وسهلة الإستخدام، بما فيها التطبيقات المتميزة للمواطنين.
4. تنفيذ برامج تعمل على تحسين الوصول إلى الخدمات بأقل جهد وكلفة ممكنين.

إن الخطوات التي عرضناها أعلاه هي خطوات مهمة وأساسية لنجاح عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية، ولكن هناك أسئلة عدة تثور بخصوص إتخاذ هذه الخطوات بنظر الإعتبار عند عملية التحول، وتتمثل هذه الأسئلة في: هل يتم الإعتماد على هذه الخطوات بنفس الكفاءة والفعالية في كل الدول التي تتبادر إلى التحول إلى الحكومة الإلكترونية؟ وهل فعلاً محتوى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة سهلة الإستعمال بالنسبة للمواطنين في كل دولة؟ وهل تتحسن مستوى الخدمات الحكومية التي تقدمها بشكل إلكتروني؟ وهل عند التحول إلى الحكومة الإلكترونية تقل كلفة ووقت تقديم الخدمة مقارنة بكلفة تقديمها بشكل تقليدي؟

وللإجابة على الأسئلة التي طرحناها أعلاه سنأخذ كمثال الخطوات التي خطاها حكومة إقليم كردستان العراق نحو التحول إلى الحكومة الإلكترونية، لكي نحصل على أجوبة الأسئلة السابقة ونعرف مدى الأخذ بالخطوات السابقة ذكرها عند تقديم المعلومات والخدمات بشكل إلكتروني، فبدأت حكومة إقليم كردستان العراق بخطوات جريئة على حد ما نحو تقديم بعض المعلومات والخدمات الحكومية بشكل إلكتروني ومن أبرزها: خدمة (زانكولين) وطلب الحصول على رخصة قيادة السيارة وطلب الحصول على جواز السفر وصفحة (الخدمة) ونظام الدفع المسبق لأجور الكهرباء وخدمات مختلفة أخرى، فعند التمعن والبحث بشأن المعلومات والخدمات الحكومية التي تقدمها الحكومة بشكل إلكتروني تبين لنا بأن غالبية هذه المعلومات والخدمات الإلكترونية قد أخذ بنظر الإعتبار الخطوات التي بينها أعلاه، بدليل إن صفحة (الخدمة) على سبيل المثال تقدم المعلومات الكافية لجميع المواطنين والمستخدمين حول الإجراءات والخطوات اللازمة للمعاملات المختلفة في الدوائر الحكومية بشكل مجاني وفي وقت قصير وتزود المستخدم بكافة الإجراءات الضرورية للمعاملة المقصودة لدى المستخدم مع تحديد الدوائر المختصة بالمعاملة وتزويد المستخدم بعنوان الدوائر على خريطة كوكل، وكذلك الحال بالنسبة لخدمة زانكولين، إذ تقدم هذه الخدمة مجاناً لخريجي المدارس الإعدادية حتى تقدم طلبهم للقبول في الجامعات والمعاهد الحكومية في الإقليم هذه من

¹ The World Bank, <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EX-TINFORMATIONANCOMMU-NICATIONANDTECHNOL.OGIES/EXTEC=GOVERNMENT/0>.

Last Visit: 24.1.2024.

2 اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغربي آسيا في الأمم المتحدة، الحكومة الإلكترونية (السياسات وإستراتيجيات والتطبيقات)، الأمم المتحدة، 2014، ص13.



ناحية، ومن ناحية أخرى هنالك بعض الخدمات تقدم الآن بشكل الكتروني بكلفة أقل وبوقت أقل وبجودة عالية مثل خدمة الحصول على تأشيرة الدخول إلى العراق.

إلا أنه يجب الإشارة إلى أن جميع الخدمات الحكومية ليست مجانية أو تقدم وفق الخطوات اللازمة لعملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية، بحيث هناك مجموعة من الخدمات تقدم الآن بشكل الكتروني ولكن كلفة تقديمها أكثر مقارنة بتقديمها بشكل تقليدي فعلى سبيل المثال الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دوائر كتاب العدول في الإقليم كلها تقدم بكلفة باهضة، فكلفة عقد الوكالة بشكل تقليدي كانت ألف ونصف دينار إلى سبعة آلاف دينار، لكن كلفة نفس الخدمة بشكل الكتروني الآن عشرين ألف ديناراً، وكذلك الحال بالنسبة لخدمة الدفع المسبق لأجور الكهرباء ففي الطريقة التقليدية كان سعر كيلو واط ثمانية عشرة ديناراً، لكن في ظل نظام الدفع المسبق إرتفع إلى مئة وستة وخمسين ديناراً، وبعد رفض المواطنين لهذا السعر خفضت الحكومة السعر إلى مائة دينار. ولتوضيح أكثر سنعرض في الجدول الآتي الفروقات السلبية والإيجابية من حيث الجودة والكلفة والوقت في تقديم المعلومات والخدمات الحكومية بشكل الكتروني مقارنة بتقديمها بشكل تقليدي.

التسلسل	إسم الخدمة	الجودة	الكلفة	الوقت اللازم لتقديم الخدمة
1	صفحة الخدمة	عالية نسبياً	مجانية	حسب استخدام المستخدم
2	زانكو لاين	عالية نسبياً	مجانية	20 دقيقة
3	تأشيرة الدخول	سهولة الإستخدام وعالية نسبياً	95000 دينار عراقي	دقيقة واحدة
4	رخصة قيادة السيارة	عالية نسبياً والرخصة عبارة عن كارد بلاستيكي	70000 دينار عراقي	ساعتان إلى 3 ساعات
5	الدفع المسبق لأجور الكهرباء	تقدم الخدمة 24 ساعة	100 دينار لكيلو واط، لكن في السابق كان السعر 18 ديناراً فقط	توفير الخدمة حسب إداء الحكومة 24 ساعة
6	الحصول على جواز السفر	عالية جداً وغير قابل للتزوير	91000 دينار عراقي، لكن السعر في السابق كان 30000 ديناراً فقط	يوم واحد، لكن في السابق كان يستغرق أكثر من أسبوع
7	الخدمات التي تقدمها كتاب العدول	نفس النوعية التي كانت تقدم بطريقة التقليدية	20000 لعقد الوكالة مثلاً، لكن في السابق السعر كان 1500 إلى 7000 دينار فقط	نفس الوقت الذي يستغرقها الخدمة بالطريقة التقليدية

جدول رقم (1) يبين أوجه الإختلاف من حيث الجودة والكلفة والوقت اللازم للحصول على المعلومة أو الخدمة في الحكومة الإلكترونية مقارنة بالطريقة التقليدية. (تم الإعتماد على مواقع الدوائر المذكورة في هذا الجدول لتوثيق المعلومات الواردة فيه).

الفرع الثاني

متطلبات التحول إلى الحكومة الإلكترونية ومراحل تكاملها

أولاً/ متطلبات التحول إلى الحكومة الإلكترونية

يتطلب نجاح الحكومة الإلكترونية وجود خطة بعيدة المدى مبنية على رؤية مصاغة بعناية، ويتطلب الدعم من القيادات في الحكومة، دعماً فعالاً ومشاركة فعالة من المواطنين، ويتطلب أيضاً إستراتيجية معدة جيداً تتضمن التزاماً بتقديم الموارد المطلوبة لتنفيذ عملية التحول، ويمكن تلخيص متطلبات بناء الحكومة الإلكترونية بمايلي:



1. بناء البنية التحتية الألكترونية

لنجاح الحكومة الألكترونية لابد من توفير البنية التحتية للحكومة الألكترونية والعمل على تطوير مختلف شبكات الإتصالات، بما يتوافق مع البيئة التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكم الهائل من تقديم المعلومات والخدمات للمواطنين¹، فضلاً عما سبق يتضمن بناء البنية التحتية الألكترونية توفير العدد الكافي للحاسبات الألكترونية وبناء شبكة على صعيد الدولة، وذلك لربط الحاسبات في الدوائر ذات العلاقة بشبكة الإنترنت وتوفير المعلومات وتخزينها هذه من ناحية، ومن ناحية أخرى يجب ان تجد البيانات والمعلومات طريقها في التدفق عبر مسارات محددة من جهات الرئاسة إلى المرؤوسين بطريقة آلية، ويجب ان تعمم هذه الطريقة على كافة الوزارات والدوائر الحكومية، إضافة إلى ما سبق يجب ان يكون ضمان أمني جيد للمحافظة على هذه الوثائق والمعلومات وحمايتها من الهجمات السيبرانية².

أما فيما يتعلق ببناء البنية التحتية الألكترونية في إقليم كردستان العراق يمكن القول بأن الحكومة خطت خطواتها نحو بناء شبكة الكترونية ولكن مازالت في بداياتها، فعلى سبيل المثال في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي هناك شبكة ترابطية بين الوزارة والجامعات والمعاهد لأرسال الكتابات الرسمية بينها عبر الوسائل الألكترونية عن طريق منظومة ألكترونية، إلا أن هذه العملية ليست ألكترونية بشكل كامل لأن الكتابات الرسمية تصدر لحد الآن بشكل تقليدي، أي تصدر بشكل ورقي وتصور ثم ترسل عبر هذه المنظومة الألكترونية، في حين إن الحكومة الألكترونية عبارة عن التخلي عن استخدام الطريقة التقليدية وتقليل استخدام الورق واللجوء إلى استخدام الوسائل الألكترونية.

2. إعداد العنصر البشري المؤهل

ان بناء الحكومة الألكترونية بحاجة إلى إعداد الموظفين والفنيين المؤهلة والمدرية للتعامل مع نظام الحكومة الألكترونية، ولتحقيق ذلك يجب ان تقوم الحكومات بتوفير سبل التغيير والتطوير لموظفيها حتى يتمكنوا من أداء وظائفهم بشكل فعال، إذ لاشك ان العنصر البشري هو المحرك المبدع لأجهزة التقنيات الألكترونية، وتظهر أهمية هذه الموظفين المؤهلين لنجاح الحكومة الألكترونية في إمامهم بالحاسبات وكافة برامجها وصيانة الأجهزة الألكترونية لإدامة العمل وتقديم المعلومات والخدمات بشكل مستمر ودون الإنقطاع، فضلاً عن ذلك يجب الإهتمام بتحسين هذه الأجهزة الألكترونية ضد الإختراق وذلك أمر لازم لعدم كشف المعلومات السرية للحكومة³.

وبالنسبة للموظفين العاملين في حكومة إقليم كردستان العراق نجد بان هناك أعداد قليلة من الموظفين مؤهلين في المجال الألكتروني، لذلك على الحكومة أن تأخذ خطوات جدية لرفع مستوى التأهيل الألكتروني لموظفيها عن طريق فتح الدورات التدريبية ونشر الفيديو التعليمي لإستخدام كافة الأجهزة الألكترونية والمستخدم في الدوائر الحكومية، إضافة إلى ان تأخذ الحكومة من الآن فصاعداً المؤهل الألكتروني بنظر الإعتبار عند تعيين الموظفين في الحكومة.

3. إصدار التشريعات لتنظيم عمل الحكومة الألكترونية

يتطلب التحول إلى الحكومة الألكترونية التعامل مع مجموعة من القضايا القانونية، ولكي لا تعرقل القوانين المصممة للتعامل مع بيئة ورقية التعامل مع الخدمة الألكترونية، من الضروري ان يتم تعديل القوانين النافذة أو وضع قوانين جديدة تسمح بالتعامل مع الوثائق والتعاملات الألكترونية، ويمكن تصنيف التشريعات الألكترونية تبعاً لموضوعها في أربعة أنواع وهي:

أ. النوع الأول يتضمن القوانين الهادفة إلى حماية المستخدم، مثل حماية الخصوصية والبيانات الشخصية

وحماية حقوق المستهلك.

1 فاضل فائق علي، دور الإدارة الألكترونية في إتخاذ القرار الإداري وإدارة المرفق العامة، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية القانون بجامعة السليمانية، 2016، ص26.

2 د. عصام عبدالفتاح مطر، الحكومة الألكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأسكندرية، 2008، ص 288؛ ود. ناجح أحمد عبدالوهاب، التطور الحديث للقانون الإداري في ظل نظام الحكومة الألكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2012، ص 123.

3 خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الألكترونية، الدار الجامعية، الأسكندرية، 2008، ص35.



ب. يتعلق النوع الثاني بالقانون الجزائي وهو خاص بمعالجة الجرائم والإستخدام السيء للأجهزة الإلكترونية، وتم تنظيم هذا النوع في إقليم كردستان العراق من خلال قانون رقم (6) لسنة (2008) قانون منع إساءة إستعمال أجهزة الإتصالات في إقليم كردستان العراق.

ت. والنوع الثالث مرتبط بحماية الملكية الفكرية للمنتجات والبرامج والمعلومات المنشورة على الإنترنت.
ث. أما النوع الرابع والأخير هو قانون ينظم النشاطات الإدارية والتجارية على الفضاء الإلكتروني، وفيما يتعلق بهذا النوع لدينا في العراق قانون رقم (78) لسنة 2012 قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية، وتم إنفاذ هذا القانون من قبل برلمان إقليم كردستان العراق في فترة تمديد ولايته، لكن إستناداً إلى قرار المحكمة الإتحادية العليا القاضي بعدم دستورية تمديد ولاية البرلمان وإبطال جميع الأعمال التي قام بها خلال فترة التمديد، لذلك يعد إنفاذ هذا القانون في الاقليم باطلاً أيضاً، ومن جانبنا نرى بأن إقليم كردستان العراق بحاجة إلى إصدار قانون جديد ينظم كافة المعاملات الإلكترونية في الاقليم مع تحديد دائرة متخصصة للقيام بمهمة التحول إلى الحكومة الإلكترونية بشكل تدريجي، ونلحق بهذا البحث مسودة القانون حتى يكون أساساً قانونياً لعملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الإقليم، لأن لحد الآن جميع الخطوات التي خطتها الحكومة كانت مستندة على الأنظمة والتعليمات الصادرة منها.

ثانياً/ مراحل تكامل الحكومة الإلكترونية

إن تنفيذ عملية الحكومة الإلكترونية هي عملية مستمرة، ويمكن تحديد مقدار التقدم في عملية الحكومة الإلكترونية بتقسيمها إلى مراحل، وتتميز كل مرحلة عن الأخرى بمقدار التطور في مجال البنى التحتية الإلكترونية والقدرات والمعرفة، وقد أجرت منظمة الأمم المتحدة دراسة مقارنة لمعرفة نضج الحكومة الإلكترونية في دول متعددة وتمكنت من خلالها من تمييز خمس مراحل لتقدم عملية الحكومة الإلكترونية، وهذه المراحل الخمسة هي:

1. مرحلة البزوغ: تمتاز هذه المرحلة بحضور رسمي للحكومة في مجموعة من المواقع الإلكترونية المنعزلة بعضها عن البعض، ويتم من خلالها نشر بعض المعلومات المحدودة التي لا تتغير إلا نادراً.

2. مرحلة التحسن: يزداد عدد المواقع الإلكترونية في هذه المرحلة ويجري تحديث معلوماتها باستمرار.

3. مرحلة التفاعل: يتاح للمراجع في هذه المرحلة الحصول على النماذج إلكترونياً والتواصل عبر البريد الإلكتروني مع الموظفين والمسؤولين الحكوميين والتفاعل عبر المواقع الإلكترونية وحجز المواعيد وإرسال الطلبات إلى الحكومة.

4. مرحلة المعاملات: في هذه المرحلة يمكن للمراجع دفع كلفة المعاملة إلكترونياً وإتمام جميع المعاملات ذات الطابع المالي إلكترونياً.

5. مرحلة التكامل: في هذه المرحلة تتكامل كامل الخدمات الإلكترونية عبر الدائرة الحكومية ويأمكن المراجعين ان يطلب الخدمات ويحصل عليها بشكل إلكتروني دون الحاجة للمتابعة مع كل وزارة على حدة.

وإستناداً إلى المراحل الخمسة أعلاه، يمكن القول بأن مرحلة نضج الحكومة الإلكترونية في إقليم كردستان العراق بين مرحلتها الأولى والثانية بشكل عام، ولكن في بعض الدوائر يمكن القول بأن مرحلة النضج بلغت المرحلة الخامسة، فعلى سبيل المثال طلب الحصول على تأشيرة الدخول إلى العراق فكل الإجراءات المتعلقة بالطلب يتم عبر الوسائل الإلكترونية ويتم دفع الرسم المالي إلكترونياً، وكذلك الحال بالنسبة لخدمة زانكولان، الطالب بإمكانه ملء الإستمارات بشكل إلكتروني من دون مراجعة وزارتي التربية والتعليم العالي والبحث العلمي، إلا أنه يجب الإشارة إلى ان جميع الخدمات الإلكترونية المتاحة في الإقليم لم تبلغ هذه المرحلة بل في غالبية الدوائر الأخرى نجد بان الموقع الإلكتروني للدائرة إما شبه خالية من المعلومات أو إما المعلومات الموجودة قديمة جداً ولم تتم تحديثها.

¹ اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، مصدر سابق، ص 18.



المطلب الثاني

الإطار العام لأعمال الحكومة الإلكترونية

إن عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية ليست عملية فوضوية بل تتطلب تحديد الأعمال والنشاطات الحكومية مع إعطاء الأولوية لنشاط معين حتى يتم تقديم الخدمة إلكترونياً أولاً ثم البدء بالنشاطات الأخرى، وتتطلب أيضاً إعداد دراسات الجدوى لهذه الأعمال، لأن هذه الدراسات تزود صاحب القرار في الحكومة بالوثائق الضرورية التي يمكن ان يستدل منها بأن نشاط معين يمكن تقديمه إلكترونياً مع بيان كيفية تنفيذ عملية تحوله إلى تقديمه إلكترونياً وتحديد تكلفة تنفيذه، فمن خلال هذا المطلب سنتناول الإطار العام لأعمال الحكومة الإلكترونية بشكل عام من خلال تقسيمه إلى فرعين، سندرس في الفرع الأول مستويات أعمال الحكومة الإلكترونية، ونبحث في الفرع الثاني دراسات الجدوى لأعمال الحكومة الإلكترونية.

الفرع الأول

مستويات أعمال الحكومة الإلكترونية

إن التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية تحقق أهداف عدة ومن أبرزها: تعمل الحكومة بحد أدنى من الأوراق، الحكومة مبنية على المعرفة وحكومة شفافة، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف يجب القيام بالخطوات اللازمة نحو الحكومة الإلكترونية على مستويات مختلفة، وهذه المستويات تشمل مايلي:

1. النشاط الحكومي الذي يقدم إلى المواطنين.

2. النشاط الحكومي داخل المؤسسات الحكومية نفسها.

3. النشاط الحكومي الذي يقدم إلى الموظفين.

وفيما يلي سندرس كل مستوى من المستويات الثلاثة أعلاه، لكي نوضح ما المقصود بكل نشاط من هذه الأنشطة الحكومية؟

1. النشاط الحكومي الذي يقدم إلى المواطنين

يشمل هذا النوع من أنشطة الحكومة المعلومات والخدمات التي تقدم بشكل إلكتروني إلى المواطنين، بواسطة انظمة مخصصة للتشارك في المعلومات ضمن الحكومة، وذلك عن طريق تطبيقات تمكن المواطنين من الوصول إلى المعلومات والخدمات من خلال بوابة إلكترونية تعمل كنافذة واحدة، وتقدم هذه البوابة المعلومات والخدمات للمواطنين في صور مختلفة¹، مثل صورة الحصول على المعلومات من خلال موقع إلكتروني لدائرة معينة من دوائر الدولة، أو من خلال هذه البوابة الإلكترونية يتم الموافقة أو تصدر التراخيص أو الإجازات، مثل الموافقة على طلب تأشيرة الدخول، أو إعلان قبول الطالب في كلية من كليات جامعة حكومية، أو يمكن من خلال هذه البوابة الإلكترونية تزود الحكومة المواطنين بمعلومات حول القواعد والقرارات الإدارية والقوانين، وكمثال على هذه الخدمة يمكن للمواطنين ان تحصلوا على المعلومات الكافية بشأن جميع القوانين والأنظمة النافذة من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي للحكومة أو الوزارات المختلفة، وأخيراً يمكن ان تقدم من خلال البوابة الإلكترونية خدمات الدفع الإلكتروني، ومنها دفع وإسترجاع الضرائب والدفعات المتعلقة بالخدمات الإجتماعية، فإن هذا المستوى من النشاط الإلكتروني غير متوفر الآن في الإقليم بإستثناء دفع رسم الحصول على جواز السفر وتأشيرة الدخول، إلا أن الحكومة في الإقليم أعلنت عن خطوة جريئة ومتعلقة بهذا المستوى من النشاط أطلقت عليها إسم (حسابي)، إذ بموجبها يتم فتح حساب مصرفي لجميع موظفي الدولة في البنوك المختلفة في الإقليم، ومن خلاله يستلم الموظف راتبه الشهري، ويمكن في المستقبل ان يدفع الموظف التزاماتها المالية تجاه الحكومة من خلال هذا الحساب بشكل إلكتروني، وثمر تشمل هذه الخطوة جميع أفراد المجتمع في المستقبل.

1 اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغربي آسيا، مصدر سابق، ص 21.



ويجب الإشارة إلى أن هناك صفحات إلكترونية مختلفة في إقليم كردستان العراق من خلالها بإمكان المواطنين ان تحصلوا على المعلومات وخدمات معينة، وكمثال على الصفحات الإلكترونية التي تقدم المعلومات للمواطنين ابرزها هي صفحة (الخدمة) التي من خلالها بإمكان كل شخص ان يحصل على المعلومات الكافية بشأن جميع الإجراءات الإدارية للمعاملات الحكومية المختلفة سواء كانت هذه المعاملات متعلقة بالحصول على تراخيص فتح المحل او مصنع او حتى تسجيل شركة تجارية، إضافة إلى هذه الصفحة هناك صفحة إلكترونية أخرى بإمكان المواطنين ان تعرفوا على الغرامة المسجلة لدى دائرة المرور على مركباتهم، وكذلك الجامعات والمعاهد الحكومية من خلال صفحاتها الإلكترونية تعلن عن معلومات كافية بشأن مستلزمات القبول مثلاً، ومن بين الصفحات الإلكترونية التي تقدم خدمة معينة للمواطنين مثلاً الصفحة الإلكترونية التابعة للوزارة الداخلية في الإقليم بإمكان الأفراد ان تحصلوا على تأشيرة الدخول إلى العراق، أو الصفحات الإلكترونية التابعة للجامعات والمعاهد الحكومية من خلالها تقدم الكثير من الخدمات مثل قبول الطلاب في الجامعة او تسجيل أسمائها في الدورات المختلفة مثل ورات اللغة أو بيداكوجي.

2. النشاط الحكومي إلى الحكومة

يقصد بالنشاطات الحكومية إلى الحكومة تلك النشاطات التي تكون بين الوزارات والدوائر المختلفة للحكومة، بحيث تهدف هذا النشاطات إلى تنسيق إجراءات العمل الحكومية الداخلية عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالتالي يحقق نتائج عدة ومن أبرزها: تشارك المعلومات بين الجهات الحكومية من خلال قواعد البيانات الإلكترونية وهذا يرفع من كفاءة العمل الحكومي، وتبادل الأفكار وتشارك الموارد بين الجهات الحكومية¹. إن نجاح التحول النشاطات الحكومية إلى الحكومة تقتضي القيام برقمنة عملية معالجة الوثائق في الدوائر المختلفة للحكومة، ثم التحول الى عمليات حكومية بلا أوراق، ويتم ذلك بواسطة نظام تبادل الوثائق إلكترونياً، إذ نستطيع القول بأن تقديم النشاطات الحكومية إلى الحكومة بشكل الكتروني تتطلب إدارة الكترونية لإجراءات العمل، ومعالجة الكترونية للوثائق والأوراق الرسمية والتعاون والشراكة بين الجهة الحكومية، وتتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنجاز الأعمال العابرة لعدة جهات حكومية.

وفيما تتعلق بالنشاطات الحكومية إلى الحكومة في إقليم كردستان العراق، كما قلنا سابقاً بأن هناك محاولات عدة في هذا المجال، بحيث توجد داخل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي منضومة إلكترونية للتواصل بين الوزارة والجامعات والمعاهد بالشكل الكتروني، لكن لحد الآن يتم استخدام الاوراق، بحيث الكتابات الرسمية تصدر بشكل تقليدي، لكن إرسال هذه الأوراق تكون إلكترونياً وفق منظومة الكترونية بواسطة الإنترنت.

إلا أن صدور قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية رقم 78 لسنة 2021 في العراق يعد فرصة أمام الحكومة لتسريع إجراءات رقمنة الوثائق الحكومية، لأن هذا القانون يهدف إلى توفير الأطار القانوني لاستعمال الوسائل الإلكترونية في إجراء المعاملات الإلكترونية، ومنح الحماية القانونية للمعاملات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني وتنظيم أحكامها، ثم تعزيز الثقة في صحة المعاملات الإلكترونية وسلامتها².

فضلاً عما سبق القانون المذكور أعلاه، ينظر كل مايتعلق بالتوقيع الإلكتروني والمستندات الإلكترونية، ويعطي الحجية القانونية لها، وبهذا تستطيع حكومة إقليم كردستان العراق بعد انفاذ هذا القانون بشكل صحيح من قبل برلمان الإقليم أن تسارع خطوطها في مجال الخدمات والنشاطات الحكومية داخل الدوائر الحكومية المختصة، بحيث تتخلى عن الأوراق وتستخدم بدلا منها المستندات الإلكترونية .

3. نشاطات الحكومة إلى الموظفين

تتضمن النشاطات الحكومية المتعلقة بالموظفين النشاطات المتعلقة بحقوق الموظفين من الرواتب والإجازات المختلفة والنقل والترقية فضلاً عن الأمور الانضباطية لشؤون الموظفين، فتحول هذه النشاطات من الأسلوب

1 اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، المصدر السابق، ص 15.

2 المادة (2) من قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية رقم 78 لسنة 2012.



التقليدي إلى الألكتروني يتطلب مثل النوعين السابقين إلى استخدام الوسائل الالكترونية المختلفه، وفي إقليم كردستان العراق هذه النشاطات ما زالت تقدم بالاسلوب التقليدي، إلا أن هناك محاولات عدة من قبل الحكومة تهدف إلى التحول إلى الأسلوب الألكتروني ومن أبرز هذه المحاولات قامت الحكومة في السنوات الأخيرة بعملية بايومتري لتحديد عدد الموظفين الفعليين في الحكومة بغية الاستفادة منها في تحديد نسبة رواتبها وإعادة توزيع الموظفين على أساس ضروريات وحاجات الدوائر الحكومية، والمحاولة الثانية ماتسمى بخدمة (حسابي) وهي عبارة عن فتح حساب مصرفي لكل الموظفين في المصارف المختلفة في في الحكومة، وذلك بهدف تسليم رواتبهم من خلال هذا الحساب المصرفي، فكل هذه المحاولات السابقة عبارة عن خطوات بدائية تمكن أن تستفيد منها في المستقبل للتحول الى الحكومة الألكترونية بشكل متكامل.

الفرع الثاني

الإشكاليات المتعلقة بالحكومة الألكترونية

لاشك ان التحول إلى الحكومة الالكترونية يتطلب الكثير من الخطوات والتجارب، وهناك العديد من التجارب الفاشلة لتقديم خدمة حكومية معينة الكترونياً، والتي لم تتمكن من تحقيق التوقعات، وبشكل عام يمكن أن نحدد نوعين من الإشكاليات المتعلقة بالحكومة الالكترونية وهما الاشكاليات المتعلقة بالمواطنين والاشكاليات المتعلقة بالحكومة.

أولاً/ الإشكاليات المتعلقة بالمواطنين

من أبرز الاشكاليات المتعلقة بالمواطنين في مجال التحول إلى الحكومة الالكترونية هي الأمية الالكترونية، ففي الدول النامية هناك ضعفاً في الثقافة المعلوماتية بين الافراد في المجتمع، ويرجع سبب المستوى المتدني لإستخدام الوسائل الالكترونية وشبكة الإنترنت للمواطنين الى الارتفاع في تكاليف الوصول إلى هذه الخدمات فضلاً عن هذا الاشكالية هناك اشكاليات أخرى مثل ضعف الحافز لاستخدام التكنولوجيا من قبل المواطنين وضعف الثقة في التكنولوجيا خصوصاً عندما تقدم الحكومة الخدمة الألكترونية بتكاليف عالية وبشكل معقد مقارنة بتقديم الخدمة بطريقة التقليدية¹.

ثانياً/ الإشكاليات المتعلقة بالحكومة

من أبرز الإشكاليات المتعلقة بالتحول إلى الحكومة الألكترونية والمتعلقة بأعمال الحكومة نفسها هي: التعقيد، وتركيز كل جهة حكومية على نفسها فقط من دون إنشاء الترابط بين الدوائر الحكومية المختلفة، وضعف القدرات والمؤهلات الفنية في الحكومة سواء فيما يتعلق بالضعف في الوسائل الالكترونية وضعف شبكة الإنترنت أو ما يتعلق بالقدرة البشرية في استخدام هذه الوسائل الالكترونية، بالإضافة إلى المحدودية في الموارد المالية اللازمة للتحول نحو الحكومة الالكترونية

وفي إحصائية لأكاديمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية لقادة القطاع الحكومي في الدول العربية التابعة لمنظمة الأمم المتحدة بينت أن ٣٥ بالمئة من مشاريع الحكومة الألكترونية قد فشلت فشلاً كاملاً، وعانت ٥٠ بالمئة من المشاريع من فشل جزئي، في حين لم تنجح سوى 15 بالمئة من المشاريع، وأهم الأسباب لفشل هذه المشاريع حسب الدراسة في الدول النامية هي²:

1. الإستراتيجيات والخطط غير الملائمة، حيث جرى تقديم الحكومة الالكترونية كوجبة جاهزة وبأسلوب غير منهجي .

2. الضعف في الكوادر البشرية بسبب نقص برامج رفع القدرات على المستوى الفردي وعلى المستوى المؤسسي.

1 د. عباس زبون عبيد العبودي، الإطار القانوني للحكومة الألكترونية، بحث منشور في مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد الأول، 2015، ص 92.

2 اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغربي آسيا، مصدر سابق، ص 22-23.



3. محدودية الجهات المزودة بالمعلومات الكافية.

4. التنفيذ المتسرع دون إتامة الوقت الكافي للاختبارات والتحضير.

5. الوسائل التكنولوجي غير المكتملة.

وارتباطاً بما سبق، يمكن القول بأن عملية التحول إلى الحكومة الألكترونية من الأعمال المعقدة والخطيرة، لأنها تتطلب تغييراً في النشاط والأعمال، ولذلك على الحكومات أن تقود عمليات التخطيط والتنفيذ للحكومة الاللكترونية، وألا يقتصر التركيز على مجرد تقديم الخدمات والمعلومات الكترونياً. ومن أجل عملية تحول ناجحة على الحكومة أن تقوم بوضع الإستراتيجيات ودراسات الجدوى لكل خطوة تخطوها، ويجب أن تتمتع دراسة الجدوى بمايلي:

1. أن تكون سهلة الفهم والقراءة.

2. أن تعالج كافة القضايا والأسئلة المتعلقة بالخدمة التي تنوي تقديمها الكترونياً.

3. أن تكون الدراسة مترابطة منطقياً ضمن الاقسام وفيما بينها والمتعلقة بالخدمة.

4. أن تتضمن كافة المعلومات الهامة والمتعلقة بالخدمة.

فضلاً عما تقدم يجب أن تغطي دراسة الجدوى المحاور التالية:

1. الوظائف التي تحققها الخدمة بعد تقديم الكترونياً، وزمن تنفيذ العملية.

2. الجدوى الفنية للنظام (واقعية الخيارات الفنية المقترحة لتقديم الخدمة ومقارنته مع البيئة العملية في المجتمع).

3. الجدوى المالية (تحديد الكلفة المتوقعة للقيام بعملية التحول).

4. الجدوى التشغيلية (المتطلبات التشريعية والتنظيمية خلال تقديم الخدمة).

5. الجدول المؤسسية (البنية الإدارية المقترحة لعملية تقديم الخدمة الكترونياً).

6. الموارد البشرية (حجم الكوادر البشرية المطلوبة لتقديم الخدمة الكترونياً ومدى تأهيل المطلوبة).

7. تحديد الإشكاليات والمخاطر، التي تجب تقديرها تقديراً كمياً تقديرياً من خلال احتمال حدوثها، والتكلفة المحتملة في حال حدوثها.

ومن خلال الخطوات التي عرضناها سابقاً نضمن النجاح لعملية التحول إلى حكومة الكترونية، ومن هذا المنطلق نوصي الجهات الحكومية المتعلقة بهذا الموضوع في إقليم كردستان العراق، أن تأخذ بنظر الاعتبار كل الخطوات التي بينها سابقاً من أجل أن تكون عمليات التحول إلى الحكومة الاللكترونية في الأقليم ناجحاً، وأن تراجع بالخطوات المتخذة في خدمة معينة إذا كانت لم تنجح بشكل كلي، وعلى سبيل المثال إن الخطوات المتعلقة بخدمة الدفع المسبق لأجور كهرباء في الأقليم كانت غير ناجحة بشكل من الأشكال، فكانت هناك تظاهرات وتنديدات واسعة بين المواطنين بسبب الكلفة العالية التي كانت لها هذه الخدمة.



المبحث الثاني

تطبيقات الحكومة الإلكترونية في إقليم كردستان العراق

بعد دراستنا لكل ما يتعلق بالجانب النظري للحكومة الإلكترونية في المبحث الأول من هذا البحث، ينبغي علينا أن نخصص هذا المبحث للجانب التطبيقي للحكومة الإلكترونية في الإقليم، لذلك سنقسم هذا المبحث إلى مطلبين، سخصص المطلب الأول لدراسة الجهة المسؤولة عن التحول الإلكتروني في إقليم كردستان العراق، بينما نخصص المطلب الثاني للخدمات الإلكترونية التي تقدم من قبل حكومة إقليم كردستان العراق.

المطلب الأول

الجهة المسؤولة عن التحول الإلكتروني في حكومة إقليم كردستان العراق وأعمالها

إن التحول إلى الحكومة الإلكترونية وتطبيقها على الأرض الواقع يحتاج بدرجة الأساس لجهة إدارية معينة تقوم بوضع الاستراتيجيات وتضع الاستراتيجيات موضوع التنفيذ، ويساعد الدوائر الحكومية المختصة بتقديم المعلومات والخدمات للمواطنين أو للمؤسسات الحكومية الأخرى أو للموظفين، لذلك سنقسم هذا المطلب إلى فرعين، سدرس في الفرع الأول الجهة المسؤولة عن عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الإقليم، بينما نتحدث في الفرع الثاني للخدمات الحكومية التي تقدم بطريقة الكترونية في الإقليم.

الفرع الأول

الجهة المسؤولة عن التحول الإلكتروني في الإقليم

قبل أن نتناول الجهة المسؤولة عن التحول إلى الحكومة الإلكترونية في إقليم كردستان العراق، علينا أن ندرس الأساس القانوني لإنشاء جهة مسؤولة عن هذه العملية، وبعد البحث والدراسة بشأن تحديد الأساس القانوني لتحديد جهة معينة لتكون مسؤولة من الناحية القانونية عن عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية يمكن القول بأنه ليس لدينا أساس قانوني صادر في برلمان كردستان - العراق حول هذا الموضوع، أي لم يصدر البرلمان قانوناً ينظم عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية بشكل قانوني، وكل ما لدينا ليكون أساساً قانونياً لتحديد الجهة المسؤولة عن التحول الإلكتروني هو قرارات إدارية، بحيث صدر قرار رقم 104 من مجلس الوزراء وبموجبه تم تحديد دائرة تكنولوجيا المعلومات في حكومة إقليم كردستان العراق كجهة مسؤولة للتحول الإلكتروني في الإقليم، وبموجب القرار تتمثل المهمة الأساسية لهذه الدائرة في تحويل حكومة إقليم كردستان إلى حكومة تتمحور حول المواطن، وذلك باستخدام التقنيات الإلكترونية بهدف جعل الحكومة أكثر كفاءة وشفافية ومساءلة، وتتولى دائرة تكنولوجيا المعلومات الاختصاصات التالية:

1. صلاحية اتخاذ القرارات لجميع الخدمات الإلكترونية المقدمة أو المستخدمة من قبل حكومة الإقليم.
 2. تحديد وتخطيط وتنفيذ وتشغيل مشاريع البنية التحتية لتحول حكومة الإقليم إلى حكومة إلكترونية.
 3. الموافقة على بدء وتنفيذ كافة المشاريع الإلكترونية في جميع الدوائر الحكومية.
 4. الإشراف والتنسيق على جميع المعلومات المتعلقة بجميع المشاريع في مجال التحول الإلكتروني.
 5. وضع معايير الزامية لجميع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها أية دائرة حكومية مع إزالة التحديات والعوائق أمامها.
 6. دعم الجهات الحكومية لتوفير المتطلبات اللازمة لتقديم الخدمات إلكترونياً.
- فمن خلال ما عرضناه أعلاه، يمكن القول بأن دائرة تكنولوجيا المعلومات في حكومة الإقليم لها صلاحيات واسعة ومطلقة في مجال التحول الإلكتروني في الإقليم، بحيث هي الجهة المصممة والتنفيذية والرقابية على كل ما يتعلق بعملية الحكومة الإلكترونية في الإقليم، من دون أن يكون هنالك مسؤولية وجهة رقابية على أعمال هذه الدائرة، لذلك من الضروري أن تكون هناك جهة رقابية على هذه الدائرة لتراجع على التصاميم والإستراتيجيات التي تعدها هذه الدائرة وذلك لضمان نجاح عملية التحول.



وفيما يتعلق بتحديد أساس قانوني لعملية التحول الإلكتروني نرى بأنه من الأفضل أن يكون هناك قانوناً خاصاً صادر من برلمان إقليم كردستان لتنظيم كل ما يتعلق بالجهة المسؤولة عن عملية التحول مع بيان أسس وأهداف ثابتة لعملية التحول في الإقليم.

وبحسب ماجاء في الموقع الإلكتروني الرسمي لدائرة تكنولوجيا المعلومات في الإقليم وإنها مسؤولة عن:

1. التحول الإلكتروني للحكومة.
2. تسلم الخدمات وتصميمها بشكل إلكتروني.
3. وضع السياسات والإستراتيجيات.
4. الإتصالات الإلكترونية للحكومة.

فضلاً عما تقدم البسيطة نشرت الدائرة من خلال موقعها الإلكتروني على صفحة الإنترنت بأنها قامت بفتح الدورات التدريبية لموظفي الحكومة لتأهيل هؤلاء الموظفين في المجال الإلكتروني وتمكينهم لإستخدام الوسائل التكنولوجية المختلفة، إضافة إلى ما سبق فهذه الدائرة تعمل لفتح نوافذة الكترونية جديدة بهدف تقديم المعلومات والخدمات عبر الوسائل الإلكترونية للمواطنين، وفي أحدث نشاط لها قامت الدائرة بإنشاء نظام شكاوي المواطنين على صفحة إلكترونية خاصة ومن خلاله تقوم المواطنين بملاء استمارة الشكوى وترسلها إلى الحكومة مباشرة، فضلاً عن فتح نظم الكترونية أخرى.

الفرع الثاني

إستراتيجية التحول الإلكتروني لحكومة إقليم كردستان العراق

أشرنا في المبحث السابق من هذا البحث إن عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية تتطلب إعداد خطة وإستراتيجية دقيقة ومفصلة من أجل أن تكون عملية التحول عملية ناجحة، وعلى هذا الأساس قامت دائرة تكنولوجيا المعلومات في حكومة إقليم كردستان العراق بإعداد إستراتيجية التحول الإلكتروني لحكومة إقليم كردستان، وهذه الإستراتيجية تتضمن محاور عدة وأبرزها هي: (رؤيا الحكومة للتحول الإلكتروني، وطموحات الحكومة في هذا المجال، ووظائف دائرة تكنولوجيا المعلومات، التصميم الإلكتروني والأمني للخدمات الإلكترونية، وتطوير كفاءة الموارد الإلكترونية واستخدام المكونات والبنية التحتية المشتركة)، وأهم ماجاء في إستراتيجية التحول الإلكتروني لدائرة تكنولوجيا المعلومات في حكومة الإقليم هي:

1. في القسم الأول من الإستراتيجية تشير الدائرة إلى تطبيق مبادئ الكترونية وأفضل التطبيقات المتعلقة بهذا الشأن، ويوضح هذا القسم كيف ستطبق دائرة تكنولوجيا المعلومات أفضل التطبيقات الدولية للقيام بعملية التحول الإلكتروني في الإقليم، إضافة إلى المبادئ الإلكترونية التي تتطلبها عملية التحول، وتشير الإستراتيجية إلى ان هذه المبادئ الأساسية تتمثل في:

- أ. الحوكمة الإلكترونية.
- ب. الهندسة الإلكترونية.
- ت. الموارد البشرية.
- ث. التركيز على المستخدم في التصميم.
- ج. الأمن وخصوصية البيانات.

1 الموقع الإلكتروني الرسمي لحكومة إقليم كردستان العراق، يمكن زيارة الموقع من خلال الرابط التالي:

حكومة تي هيري كوردستان (gov.krd) تأريخ الزيارة: 2024.1.23.

2 دائرة تكنولوجيا المعلومات، إستراتيجية التحول الإلكتروني، متاح على الموقع الإلكتروني التالي:

حكومة تي هيري كوردستان (gov.krd) تأريخ الزيارة: 2024.1.23.



ح. التحصيل الإلكتروني.

فمن خلال هذه المبادئ الأساسية الستة تركز الدائرة على البناء قدرة وإمكانية التحول إلى الحكومة الإلكترونية، فمن الناحية النظرية كل هذه المبادئ الأساسية هي الى متطلبات نجاح عملية التحول، لكن العبرة هي بمدى إمكانية تطبيق هذه المبادئ من الناحية الواقعية والتطبيقية بحيث أن تطبق كل هذه المبادئ عند تصميم وتقديم الخدمة إلكترونياً، فعند دراسة الخدمات التي قدمتها حكومة الإقليم نجد بأن غالبية هذه الخدمات تتوافر فيها هذه المبادئ كخدمة شكاوي المواطنين وخدمة زانكو لاين وغيرها من الخدمات الأخرى، بحيث هذه الخدمات المذكورة أعلاه تعد جزءاً من الحكومة الإلكترونية، فضلاً عن هذا هناك حماية أمنية للبيانات لحد الآن، وعند تصميم آلية تقديم هذه الخدمات تبين لنا بأن المستخدم (المواطن) هو الأساس في تقديم الخدمة.

2. جاءت في الفقرة الثالثة من القسم الأول من الإستراتيجية أهداف التحول إلى الحكومة الإلكترونية وهي:

أ. ضمان قدر أكبر من الشفافية والانفتاح لجميع نشاطات الحكومة.

ب. تشجيع المؤسسات الحكومية والشركات الخاصة في المشاركة في صنع السياسات والخدمة العامة.

ت. ضمان استخدام الوسائل التكنولوجية وتقديم الخدمات العامة إلكترونياً.

ث. تصميم هياكل وبرامج حكومية جديدة تدعم وتسهل التحول الإلكتروني.

ج. تنظيم وبناء هياكل وأجهزة حول متطلبات المواطنين.

3. خصصت القسم الثاني من الاستراتيجية للمبادئ الإلكترونية وكيفية تنفيذها، بحيث تشير الاستراتيجية إلى "تماشياً مع النشاطات الصناعية وبالاعتماد على تجارب الولايات المتحدة الأمريكية ودول البلطيق وأوروبا والخليج ، قمنا برسم المبادئ الأساسية في (ميثاق المبادئ الإلكترونية) بحيث تم تصميمه ليناسب ظروف حكومة إقليم كردستان"، فمن خلال هذا النص يتبين لنا بأن هذه الإستراتيجية أعدت على أساس التجارب الموجودة في الدول الأخرى، وهذا أمر إيجابي، إذ بإمكان الدائرة أن تستفيد من تجارب والخطوات الناجحة لهذه الدول في مجال الحكومة الإلكترونية وتتجنب عيوبها، وأهم المبادئ الإلكترونية الواردة في استراتيجية الدائرة هي:

أ. فهم ما يحتاجه المواطن.

ب. تصميم الحماية (الأمن) والخصوصية.

ت. استخدام التكنولوجيا والتطبيقات المتطورة التي أثبتت جدواها.

ث. استخدام التراخيص والمعايير المناسبة.

ج. تطوير كفاءة الموارد (المادية والبشرية).

ح. استخدام البيانات لاتخاذ القرارات المناسبة وتقديم خدمات فعالة للمواطنين.

خ. استخدام البيانات والبنية التحتية المشتركة.

د. البناء من أجل الشفافية.

فضلاً عما تقدم، جاءت في الاستراتيجية جملة من النقاط لفهم ما يحتاجه المواطنين، وبرأينا هذه الخطوة ضرورية جداً لنجاح عملية التحول الإلكتروني، وأبرز هذه النقاط هي:

أ. التحدث إلى جميع أصحاب المصلحة كجزء من عملية التصميم والتطوير للخدمة.

ب. إنشاء خريطة عملية لفهم كيفية عمل الخدمة على المستوى الفني.

ت. التحدث إلى مستخدمي الخدمة كجزء من عملية التصميم والتطوير (وذلك بهدف إزالة العيوب).

ث. استخدام النماذج الأولية واختيار النماذج الأولية مع المستخدمين.

ج. جعل الإجراءات والعمليات واللغة المستخدمة بسيطة.

ح. العمل على معايير أمان تطبيقات الحكومة الإلكترونية.



- خ. بناء الخدمة بشكل يتمكن الجميع الوصول إليها بغض النظر عن القدرة أو المهارة لدى المستخدم.
4. وفيما يتعلق بالأمن الإلكتروني وحماية البيانات جاءت في الاستراتيجية مبادئ أساسية وأبرزها هي:
- أ. التأكد من مراعاة مواصفات التصميم الأحدث (WASP و WCAG).
- ب. تقييم المخاطر في كل مرحلة من مراحل التطوير.
- ت. تقييم وتوثيق تدابير حماية البيانات.
- ث. مراقبة وإدارة وتقليل الثغرات الأمنية عند ظهورها.
- ج. متابعة عمليات إدارة المخاطر، وتنفيذ ضوابط الوصول إلى الخدمة ومراجعتها بانتظام.
5. وتم تخصيص القسم الثالث من الاستراتيجية لبناء القدرات والكفاءات لتنفيذ عملية التحول الإلكتروني، وتمكن الدائرة بناء هذه القدرات من خلال ثلاثة محاور: 1. تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، 2. تحسين قدرات حكومة إقليم كردستان العراق في مجالات مختلفة، 3. تحسين البنية التحتية الإلكترونية في الإقليم).

المطلب الثاني

الخدمات الإلكترونية في إقليم كردستان العراق

تناولنا في المبحث الأول من هذا البحث بأن عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية تمر بمراحل مختلفة، وبناء على ذلك بدأت حكومة إقليم كردستان العراق في السنوات الأخيرة بعملية التحول الإلكتروني، بحيث هنالك مجموعة من الخدمات يتم تقديمها بشكل الكتروني للمواطنين، وهنالك مجموعة أخرى قيد التنفيذ، ولدراسة نوعية وكمية الخدمات الإلكترونية في الإقليم نقسم هذا المطلب إلى فرعين، سنتطرق في الفرع الأول للخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل حكومة إقليم كردستان العراق، بينما نخصص الفرع الثاني للخدمات الإلكترونية التي قيد التصميم وتنفذ في وقت قريب.

الفرع الأول

الخدمات الإلكترونية المقدمة في إقليم كردستان العراق

- تمكنت حكومة إقليم كردستان العراق خلال فترة قصيرة ان تقدم الكثير من المعلومات والخدمات الحكومية بشكل إلكتروني إلى المواطنين أو مؤسساتها أو موظفيها، وأهم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة هي:
1. إنشاء الدومين الإلكتروني الكوردي: وهي الدومين الإلكتروني الكوردي الوحيد التي تمثل الشعب الكوردي في العالم الإلكتروني، ومن خلالها تحاول الحكومة ان تثبت اللغة الكوردية والثقافة الكوردية في عالم الإنترنت بشكل رسمي.
2. مركز البيانات الحكومية المركزية: تم تأسيس المركز على اساس المعيار الدولي (Tier 3)، بمعنى إن هذا المركز فعال 24 ساعة، ويتم جمع المعلومات الحكومية فيه، ومن خلاله تقدم الخدمات بشكل عام، ومجموع عدد الخدمات الموجودة فيه هي (400) خدمة، وتم حماية هذا المركز بشكل ان لا يمكن إختراقه بسهولة، ويعد هذا المركز البنية التحتية الأساسية لجمع المعلومات فيه وتقديمها من خلاله إلى المستخدمين.
- ويتمكن جميع الدوائر الحكومية ان تثبت خدماتها الإلكترونية في هذا المركز، ومن خلال هذا المركز يتم ربط كافة الخدمات الإلكترونية للدوائر الحكومية.
3. نظام معلومات السكان: يتكون هذا النظام من ثلاثة أنظمة مختلفة وهي:
- أ. نظام نفوس السكان: من خلاله يتم تنظيم نفوس السكان بشكل إلكتروني، بحيث ان تكون لكل شخص هوية الكترونية واحدة بالاعتماد على نظام بايومتري.

1 تقرير صادر من دائرة تكنولوجيا المعلومات في حكومة إقليم كردستان العراق، متاح على الموقع الإلكتروني التالي: حكومة تي هيري كوردستان (gov.krd) تأريخ الزيارة: 2024.1.23.



ب. نظام التعرف الإلكتروني: من خلاله يتم ربط نفوس ومعلومات المواطنين بالخدمات المختلفة في الدوائر الحكومية المتنوعة، بحيث ان يتم التعرف على هوية نفوس الشخص في جميع الأجهزة الإلكترونية الموجودة في الدوائر الحكومية، إلا أنه يجب الإشارة إلى ان الهوية موجودة بشكل إلكتروني، لكن لم يتم توفير الأجهزة الإلكترونية في الدوائر الحكومية للتعرف على الهوية، وعليه يمكن القول بأن هذه الخدمة لم يتم تنفيذها بشكل يحقق هدفها.

ت. نظام تحليل معلومات السكان: يقوم هذا النظام بتحليل معلومات وبيانات السكان في الإقليم، إلا أن هذا النظام أيضاً لم يتم تفعيلها بالشكل المطلوب.

4. صفحة تقديم الفيزا الإلكترونية في الإقليم: وهي صفحة إلكترونية تستطيع كل شخص في جميع دول العالم ان تقدم طلب الفيزا الإلكترونية عن طريق الإنترنت لدخولهم في الإقليم، وفضلاً عن هذه الصفحة، هناك صفحات إلكترونية مختلفة ومتعلقة بموضوع تنظيم إدارة إعطاء الفيزا الإلكترونية، وكفالة الذين يدخلون الإقليم، ونظام الدخول والخروج من الإقليم.

5. نظام إدارة قائمة رواتب الموظفين في الإقليم: عبارة عن نظام لإدارة وتنظيم قائمة رواتب الموظفين في حكومة الإقليم، ومن خلاله يتم تنظيم قوائم الرواتب في شعب المحاسبة للدوائر وخزائن الحكومة، إضافةً إلى ذلك هناك نظام خاص بإدارة الأمور المالية في الإقليم، ونظام خاص بشعب المحاسبة لدوائر الإقليم.

6. نظام معلومات بايومتري (نظام التعرف على سائق الأجرة): يستعمل هذا النظام للتعرف بشكل سريع عن طريق نظام بايومتري لسائق الأجرة والتأكد من عدم وجود أسمائهم في قائمة رواتب موظفي الحكومة.

7. نظام شكاوي المواطنين: عبارة عن صفحة على شبكة الإنترنت لتقديم الشكاوي من قبل المواطنين ومن خلال هذه الصفحة بإمكان المشتكي ان يستلم جواب شكاواه من قبل الجهة المعنية.

8. الموقع الإلكتروني الرسمي لحكومة إقليم كردستان العراق: عبارة عن موقع واسع للحكومة، بحيث تم تصنيف جميع الوزارات فيه، وتم إنشاء موقع إلكتروني لكل وزارة داخله، فضلاً عن حماية هذا الموقع بشكل مستمر من الهجمات السيبرانية.

9. موقع الإستثمار في الإقليم: عبارة عن موقع خاص بهيئة الإستثمار في الإقليم ويهدف جلب المستثمرين الأجانب إلى الإقليم.

فضلاً عن الخدمات التي عرضناها أعلاه، هناك مجموعة أخرى من الخدمات والمعلومات تقدمها الحكومة بشكل إلكتروني للمواطنين بشكل عام، وقامت دائرة تكنولوجيا المعلومات بفتح دورات تدريبية لمستخدمي الخدمات الإلكترونية في الدوائر المعنية، وفي الجدول الآتي سنعرض عدد الدورات التي قامت بها الدائرة في الإقليم.

تسلسل	إسم الدورة	عدد المتدربين
1.	دورة إدارة المالية في كردستان	2363 موظف، و11196 شعبة المحاسبة، و14 خزينة.
2.	نظام تسجيل بايومتري	75 مستخدم
3.	نظام شكاوي المواطنين	50 مستخدم
4.	نظام التعرف البايومتري	70 مستخدم
5.	نظام تقديم الفيزا	8 مستخدم
6.	نظام الدخول والخروج في المنافذ الحدودية	149 مستخدم
7.	النظام المركزي للرواتب	90 مستخدم
8.	النظام المركزي للوحدات الإدارية	6 مستخدم



جدول رقم (2) يبين عدد الدورات التدريبية التي قامت بها دائرة تكنولوجيا المعلومات في الإقليم.

الفرع الثاني

الخدمات الألكترونية التي تحت التصميم وتنفذ في المستقبل

1. خدمة حسابي: هذه الخدمة تشمل نظامين، نظام ألكتروني لجمع المعلومات الشخصية للموظفين في حكومة الإقليم ومشاركتهم في الخدمة، ونظام يتمثل في موقع ألكتروني لإعطاء معلومات كافية بشأن خدمة حسابي للموظفين، إضافةً إلى تقديم تعليمات ضرورية بشأن التسجيل في الخدمة.
2. نظام إدارة الكتابات الرسمية: يستعمل هذا النظام لكتابة الكتابات الرسمية وإرسالها وحفظها في جميع دوائر الحكومة، وهذا النظام يؤدي إلى تسريع الإجراءات المتعلقة بإرسال الكتابات الرسمية بين المؤسسات الرسمية للحكومة، فضلاً عن تسهيل متابعة الكتابات وحفظها وحمايتها من التلف. إن هذه الخدمة من الخدمات المهمة التي بحاجة إليها حكومة إقليم كردستان العراق، لأن هنالك روتينات كثيرة بشأن كيفية متابعة الكتابات الرسمية وإرسالها إلى الدوائر المعنية، بحيث إن نظام البريد لإرسال الكتابات الرسمية بطيئة جداً، وفي بعض الأحيان يضيع الكتاب الرسمي أثناء إرسالها إلى الدوائر.
3. نظام لكبار دافعي الضرائب: عبارة عن نظام يمكن من خلاله في المستقبل ان يتم تسجيل الشركات الكبيرة في مديرية كبار دافعي الضرائب بشكل ألكتروني عن طريق تقديم وثيقة ضريبة الدخل وتدقيقها.
4. نظام الحج والعمرة: يتم إستعمال هذا النظام لتسجيل المواطنين لغرض أداء فريضة الحج والعمرة، وتدقيق الطلبات في مكاتب المخصصة للحج في جميع محافظات الإقليم، ومن خلال القرعة يتم إعلان الأسماء من قبل مديرية العام للحج والعمرة.
5. نظام تجميع المعلومات لضريبة العقار: من خلال هذا النظام يتم التخمين الألكتروني العام لضريبة العقار في الإقليم.

بالإضافة إلى الخدمات التي عرضناه أعلاه، تم تثبيت الكثير من الخدمات الألكترونية من قبل دائرة تكنولوجيا المعلومات في نظام البيانات المركزية لحكومة إقليم كردستان ومن أبرزها:

1. النظام الجديد لتجديد رخصة القيادة وتسجيل المركبات.
2. النظام الألكتروني لكتاب العدول.
3. نظام تسجيل لقاح فايروس كورونا.
4. النظام الذكي لأجور الكهرباء.
5. نظام (ERP) لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
6. نظام تعديل الشهادات.
7. نظام مراكز اللغة.
8. نظام الضمان الإجتماعي.

نتيجة لما سبق، يمكن القول بأن هناك خدمات ألكترونية متنوعة تقدمها حكومة إقليم كردستان العراق في كافة المجالات وعلى كافة المستويات، سواء على مستوى المواطنين او على مستوى الدوائر الحكومية نفسها أو على مستوى الشؤون المتعلقة بموظفي الدولة، والكثير من هذه الخدمات مازالت في بداية تنفيذها او لم يتم تنفيذها بعد، لذلك هذه الخدمات تحت التجربة بشكل عام، ويجب ان ننتظر حتى ان نقول في الأخير بأن عملية التحول في الإقليم ناجحة بشكل عام، إلا أن الخطوات المتخذة من قبل الحكومة بشكل عام جيدة.



الخاتمة

وفي ختام هذا البحث توصلنا إلى إستنتاجات ومقترحات عدة، وفيما يلي سنعرض أهم الإستنتاجات والتوصيات، وأبرزها هي:
أولاً/ الإستنتاجات:

1. تستخدم الحكومة الألكترونية تكنولوجيا المعلومات والإتصالات لتحسين أداء الوظائف والخدمات الحكومية، بغية التحول في النشاطات الحكومية على الوجه الذي يحسن أداء الحكومة.
2. تحقق الحكومة الألكترونية تقديم الخدمات إلكترونياً، وتعمل الحكومة بحد أدنى من الأوراق، ويتم بناء حكومة على أساس المعرفة، وأخيراً تؤدي إلى شفافية أعمال الحكومة.
3. تتطلب عملية التحول الألكتروني لنشاطات الحكومية تشريعات تنظم العمليات الألكترونية، وتتضمن التشريعات أحكام تنظم حماية البيانات الشخصية، حرية وسرية المعلومات في الإتصالات الألكترونية، حقوق الملكية الفكرية والصناعية، التجارة الألكترونية والمعاملات الألكترونية، وأخيراً الجرائم السيبرانية.
4. قامت حكومة إقليم كردستان العراق من خلال دائرة تكنولوجيا المعلومات بإعداد خطة إستراتيجية للتحول الألكتروني، وقدمت الدائرة خدمات ألكترونية عدة في الإقليم، فضلاً عن قيامها بفتح الدورات التدريبية لتأهيل الموظفين في المجال الألكتروني.
5. غالبية الخدمات الألكترونية التي تقدم في الإقليم تنسجم مع المعايير الأساسية للتحول الألكتروني، إلا أن هناك بعض منها لا تنسجم مع هذه المعايير، وأصبحت عبئاً على المواطنين بدلاً من أن تسهل أمورهم.

ثانياً/ المقترحات:

1. ضرورة الإسراع بوضع القانون الذي إقترحناه كملحق في هذا البحث، لكي يكون أساساً قانونياً للجهة المسؤولة عن عملية التحول الألكتروني في إقليم كردستان العراق وأعمالها.
2. نقترح ينفذ قانون التوقيع الألكتروني والمعاملات الألكترونية العراقي رقم (78) لسنة (2012) عند الولاية الجديدة لبرلمان إقليم كردستان العراق، لأن هذا القانون يسهل الأمور المتعلقة بالمستندات الألكترونية والتوقيع الألكتروني في الإقليم.
3. نقترح لدائرة تكنولوجيا المعلومات في الإقليم بأن تأخذ بنظر الإعتبار المعايير والشروط الضرورية في عملية تحول خدمة ما إلى خدمة ألكترونية، بحيث ان تحقق هذا التحول السرعة وتقليل الكلفة ورفع جودة الخدمة، لكي تؤدي هذه المعايير إلى تشجيع المواطنين لإستخدام الخدمة.
4. نقترح لدائرة تكنولوجيا المعلومات في الإقليم إقامة دورات تدريبية في المجال المعلوماتي لمكافحة الأمية الألكترونية وإصدار تعليمات لازمة لوضع برامج شاملة بهذا الشأن.

مقترح قانون مديريةية الحكومة الألكترونية في إقليم كردستان العراق

- المادة الأولى: تنشأ بموجب هذا القانون دائرة تسمى (مديرية الحكومة الألكترونية) تمارس الاختصاصات والصلاحيات المنصوص عليها في هذا القانون وأية أنظمة أو قرارات تصدر بموجبه.
- المادة الثانية: تهدف المديرية إلى المساهمة في بناء مجتمع المعرفة من خلال تميز القطاع الحكومي في التحول الألكتروني وتقديم خدمات ألكترونية إبداعية لجميع فئات المجتمع بالاعتماد على كوادر مؤهلة وإجراءات عمل وأنظمة تقنية متطورة وفق أفضل المعايير العالمية.
- المادة الثالثة: تكون للمديرية في سبيل تحقيق أهدافها، القيام بالمهام والاختصاصات التالية:
1. تحديد الإستراتيجية العامة للحكومة الألكترونية وتوفير القيادة والتوجيه والإشراف على عمليات التحول الألكتروني على مستوى الجهات الحكومية.



2. وضع الإطار الهيكلي والسياسات والمعايير لإدارة تقنية المعلومات وأمنها وتوفير الخدمات الإلكترونية وإدارة المعرفة ورأس المال البشري وفق أفضل الممارسات العالمية.
 3. تحديد المبادرات الإستراتيجية التي تحقق مستوى عال من التكامل في النشاطات الحكومية وتسهم في تطوير المجتمع الإلكتروني، وتوفير الإشراف والتنسيق والمتابعة اللازمة لتنفيذها .
 4. مراجعة خطط وميزانيات الجهات الحكومية المتعلقة بتقنية المعلومات والخدمات الإلكترونية وتقديم التوصيات اللازمة بشأنها.
 5. اقتراح التشريعات اللازمة لتسهيل عملية التحول الإلكتروني وتمكين الحكومة من الاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة.
 6. توفير خدمات نظم معلومات ذات طبيعة مشتركة ومنها نظم المالية والمشتريات والعقود والمخازن والموارد البشرية والصيانة وإدارة المشاريع وخدمات البريد والتراسل الإلكتروني والأرشفة الإلكترونية وبوابة الدفع الإلكتروني والبوابة الإلكترونية ونظم الترابط والتكامل الإلكتروني ونظم دعم اتخاذ القرار.
 7. توفير خدمات حاسوبية مشتركة وشبكات موحدة للمعلومات، والإشراف على تشغيلها والمحافظة على مستوى أدائها واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان حمايتها من أية اختراقات داخلية أو خارجية.
 8. التنسيق والإشراف على حملات التوعية التي تستهدف شرائح المجتمع المختلفة لتعزيز مستوى استخدام الأنظمة والخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة بوسائل تقنية متطورة.
 9. تكوين القدرات المؤسسية والمهنية المطلوبة لتحقيق أهداف الدائرة وإعداد الخطط اللازمة لاستقطاب وتطوير وتأهيل الكفاءات البشرية المطلوبة للعمل في الجهات الحكومية في مجال تقنية المعلومات والحكومة الإلكترونية.
 10. التواصل مع الجهات الحكومية وتقديم الدعم اللازم لها لتمكينها من الاستفادة القصوى من الخدمات المشتركة.
- المادة الرابعة: تكون للمديرية مدير عام يعينه رئيس الحكومة، يتولى الإشراف على أعمال المديرية وتسيير شؤونها، وإصدار القرارات اللازمة لتحقيق أهدافها ومهامها، بما في ذلك:
1. الإشراف على تنفيذ السياسة العامة للمديرية والسياسات المتعلقة بالتحول الإلكتروني على مستوى الجهات الحكومية.
 2. الإشراف على إعداد الخطة الإستراتيجية والخطط التشغيلية للمديرية ومتابعة تنفيذها.
 3. الإشراف على إعداد مشروع الموازنة السنوية للمديرية ومتابعة تنفيذها .
 4. اقتراح الهيكل التنظيمي واللوائح المالية والإدارية والفنية المنظمة للعمل في المديرية والإشراف على تطبيقها
 5. الإشراف على الجهاز الإداري للمديرية وإصدار قرارات تعيين الموظفين فيها.
 6. إقتراح الرسوم وتحديد بدل الخدمات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها المديرية للجهات الحكومية.
 7. توقيع العقود والاتفاقيات مع الجهات الحكومية والمؤسسات والشركات في داخل الإقليم.
 8. أية مهام أخرى يكلفه بها رئيس الحكومة ذات علاقة بطبيعة عمل المديرية.
- المادة الخامسة: يشكل بقرار يصدره رئيس الحكومة مجلس استشاري، برئاسة المدير العام وعدداً من الأعضاء من ذوي الكفاءة والاختصاص، يتولى القيام بالمهام والاختصاصات التالية:
1. دراسة الخطط الإستراتيجية وكذلك الموازنات السنوية المتعلقة بتقنية المعلومات والخدمات الإلكترونية للجهات الحكومية ورفع ما يراه من توصيات بشأنها.
 2. إقرار الإطار الهيكلي والسياسات والمعايير لإدارة تقنية المعلومات وأمنها وللخدمات الإلكترونية وكذلك إدارة المعرفة ورأس المال البشري.



3. دراسة وإقرار المبادرات الإستراتيجية التي تحقق مستوى عال من التكامل في النشاطات الحكومية وتسهم في تطوير مجتمع إلكتروني.
 4. تقديم الرأي والمشورة للمديرية والجهات الحكومية لتسريع وإنجاح عمليات التحول الإلكتروني واقتراح الإجراءات التصحيحية اللازمة بشأنها.
- المادة السادسة: تتكون الموارد المالية للمديرية مما يلي:
1. الدعم المخصص للمديرية في الميزانية العامة.
 2. الرسوم وبدل الخدمات التي تستوفيه المديرية.
 3. أية موارد أخرى تقرها الحكومة.
- المادة السابعة: يصدر مجلس الوزراء الأنظمة واللوائح اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون.

قائمة المصادر

أولاً/ الكتب:

1. داود عبدالرزاق الباز، الإدارة العامة للحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرافق العامة وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، الأسكندرية، 2015.
2. خالد ممدوح ابراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، الأسكندرية، 2008.
3. د. عصام عبدالفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأسكندرية، 2008.
4. د. عبدالفتاح مراد، الحكومة الإلكترونية، دار البهاء للبرمجيات والكومبيوتر والنشر الإلكتروني، الأسكندرية، 2000.
5. د. ناجح أحمد عبدالوهاب، التطور الحديث للقانون الإداري في ظل نظام الحكومة الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2012.
6. اللجنة الاقتصادية والإجتماعية لغربي آسيا في الأمم المتحدة، الحكومة الإلكترونية (السياسات وإستراتيجيات والتطبيقات)، الأمم المتحدة، 2014.

ثانياً/ البحوث الجامعية:

1. خبال حميد وشول بن شهرة، التحول إلى الحكومة الذكية، الفجوة بين التشريع والتكنولوجيا عند التطبيق، بحث منشور في مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 14، العدد 3، 2021.
2. د. عباس زبون عبيد العبودي، الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية، بحث منشور في مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد الأول، 2015.

ثالثاً/ الرسائل الجامعية:

1. فاضل فائق علي، دور الإدارة الإلكترونية في إتخاذ القرار الإداري وإدارة المرفق العامة، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية القانون بجامعة السليمانية، 2016.

رابعاً/ التشريعات:

1. قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية رقم 78 لسنة 2012.



خامساً/ التقارير والمصادر الموجودة على المواقع الإلكترونية:

1. قسم الأمم المتحدة للإقتصاد العام والإدارة العامة، قياس أداء الحكومة الإلكترونية، منظور عالمي لتقييم الدول أعضاء في الأمم المتحدة لعام 2002، متاح على الموقع الإلكتروني التالي:

<http://unpan3.un.org/egovkb/portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>. Last Visit: 24.1.2024.

2. البنك الدولي، تعريف الحكومة الإلكترونية، متاح على الموقع الإلكتروني التالي:

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EX-TINFORMATIONANCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEC=GOVERNMENT/0>. Last Visit: 24.1.2024.

3. منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية، تعريف الحكومة الإلكترونية، متاح على الموقع الإلكتروني التالي:

<http://www.oecd.org/official-documents/publicdisplaydocu-mentpdf/> Last Visit: 24.1.2024.

4. الموقع الإلكتروني الرسمي لحكومة إقليم كردستان العراق، يمكن زيارة الموقع من خلال الرابط التالي:

حكومته تي هه ريمى كوردستان (gov.krd) تأريخ الزيارة: 2024.1.23.

گۆرین به رهو حكومه تي ئه ليكترونى حكومه تي هه ريمى كوردستان- عيراق به نمونه

پ.ی.د. شالو صباح عبدالرحمن
به شی یاسا، کۆلیجی یاسا، زانکۆ سلیمانی، سلیمانی، هه ريمى كوردستان - عيراق
shalaw.abdulrahman@univsul.edu.iq : Email

پوخته

له جيهان ييكددا كه په يوه ندى ئه ليكتره نى زياترى تىدايه و تۆرى ئينته رنبييت به ربلوتر ده بيت، حكومه ته كان زياتر ته كنه لوجياى زانبارى و په يوه ندى و ئينته رنبييت به كارد هينن له پيناو باشتر كردنى رۆلى حكومه ت و سوود وه رگرتنى هاو لاتيان له خزمه تگوزاريه ئه ليكترؤنيه كان، له م پيناوه شدا پيوسته له سه ر حكومه ته كان كه ستراتيجه تى ورد و فراوان دابنين بۆ ئه نجامدانى گۆرىنى حكومه ت له حكومه تىكى ته قليديه وه بۆ حكومه تىكى ئه ليكترؤنى، وه له پيناو دوانه كه وتن له و پيشكه وتن ئه ليكترؤنيانه حكومه تي هه ريمى كوردستانى عيراق هه ستاوه به ئاماده كردنى ستراتيجه تى گۆرىنى ئه ليكترؤنى له هه ريم، كه له ريگه يه وه حكومه ت چه ندين خزمه تگوزارى ئه ليكترؤنى پيشكه ش به هاو لاتيان كردوه و چه ندين خزمه تگوزارى ديكه ش له ژير ديزاين و ئاماده كردندان بۆ ئه وهى له داها توويه كى نزيكدا پيشكه ش به هاو لاتيان بكرت.

كليه ووشه كان: حكومه تي ئه ليكترؤنى، ته كنه لوجيا، خزمه تگوزاريه كان، زانباريه كان، هاو لاتي.



Transition to Electronic Government The Kurdistan Regional Government - Iraq as a model

Author: Assistant Prof.Dr. Shalaw Sabah Abdulrahman
Department of Law, College of Law, University of Sulaimani, Sulaimani, Kurdistan Region- Iraq
Email: shalaw.abdulrahman@univsul.edu.iq

ABSTRACT

In a world that is increasingly electronically interconnected and with a wider spread of the Internet, governments have become more employing information and communications technology and the Internet to enhance government efficiency and benefit from electronic services by citizens. Therefore, governments must prepare detailed and accurate strategies to transform from traditional government to government. To keep pace with these technological developments, the Kurdistan Regional Government of Iraq has prepared an electronic transformation strategy in the region, through which the government has provided many electronic services to citizens, and there are more services under design and to be provided electronically to citizens soon.

Keywords: e-government, technology, services, information, citizen.